

ABSTRAK

Nama : Anjak Priatama Sukma

Program Studi : Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik

Judul : Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi

Kabupaten Sukabumi Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*.

Penelitian ini membahas kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Kabupaten Sukabumi dengan pendekatan *Balanced scorecard*, pertanyaan tesis ini adalah bagaimana tingkat kinerja RSUD Sekarwangi dari perspektif pelanggan, keuangan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan penyusunan tesis ini adalah untuk menilai kinerja RSUD Sekarwangi dalam perspektif *Balanced Scorecard*. Tesis ini disusun berdasarkan kerangka teori tentang *Balanced Scorecard* yang dipopulerkan oleh Robert S. Kaplan dan David Norton, penelitian ini mencoba menerapkan konsep tersebut kedalam organisasi public.

Jenis penelitian tesis ini adalah penelitian deskriptif, teknik pengambilan data melalui wawancara, pembagian kuisioner dan observasi. Ukuran-ukuran yang menjadi operasionalisasi variabel dalam tesis ini adalah ; *customer acquisition*, *customer retention* dan *customer satisfaction* untuk perspektif pelanggan, pertumbuhan pendapatan, tingkat pengeluaran dan *cost recovery rate* untuk perspektif keuangan, waktu tunggu, standar kinerja pelayanan dan pasien dirujuk untuk perspektif proses bisnis internal, serta peningkatan kapabilitas pegawai dan kepuasan pegawai untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam tesis ini dilakukan survey untuk mengukur kepuasan pelanggan dan kepuasan pegawai, untuk kepuasan pelanggan digunakan *purposive sampling* dan untuk survey kepuasan pegawai digunakan teknik *Stratified Random Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja RSUD Sekarwangi secara keseluruhan mencapai 48%, dengan rincian kinerja setiap perspektif ; kinerja perspektif pelanggan sebesar 33%, kinerja perspektif keuangan sebesar 52%, kinerja perspektif proses bisnis internal sebesar 72% dan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 58%. Kinerja tertinggi adalah perspektif proses bisnis internal dan kinerja terendah adalah perspektif keuangan. Ini wajar, karena pada kenyataannya proses bisnis internal (khususnya ukuran waktu tunggu, dan standar pelayanan) cukup baik, hanya masih kurang dalam ukuran menampung pasien (tingkat pasien dirujuk tinggi). Rendahnya kinerja perspektif keuangan dikarenakan ketidakseimbangan antara pertumbuhan pendapatan dengan tingkat pengeluaran.

Keyword : Kinerja, *Balanced Scorecard*, RSUD Sekarwangi

ABSTRACT

Name : Anjak Priatama Sukma

Study Program: Administration Science and Public Policy

Title : Performance of Regional General Hospital Sekarwangi of
Sukabumi with Balanced scorecard approach

This study discusses the performance of Regional General Hospital Sekarwangi of Sukabumi with Balanced scorecard approach, the questions in this thesis is how the level of performance of hospitals Sekarwangi for customer perspective, financial perspective, internal business processes perspective and learning and growth perspective. The goal of this thesis is to appraisal the performance of hospitals in Sekarwangi with Balanced Scorecard perspectives. This thesis is arranged based on the theoretical framework of the Balanced Scorecard by Robert S. Kaplan and David Norton, this research attempts to apply this concept into a public organization.

Type of thesis research is descriptive research, techniques of data through interviews, observations, and questionnaire. The measurement of operationalization of the variables in this thesis are; customer acquisition, customer Retention and customer satisfaction for the customer perspective, revenue growth, the level of expenditure and cost recovery rate for the financial perspective, waiting time, standards of performance and service to patients referred to a business process perspective internal, and increasing the capability of employees and employee satisfaction for the learning and growth perspective. In this thesis conducted a survey to measure customer satisfaction and employee satisfaction, customer satisfaction is used to purposively sampling and employee satisfaction survey to be used Stratified Random Sampling technique.

Results of research showed that the level of performance RSUD Sekarwangi overall reach 48%, with the details of the performance of each perspective, performance of customer perspective 33%, performance of financial perspective 52%, performance internal business process perspective 72% and the performance of learning and growth perspectives 58 %. The highest performance is internal business process perspective and the lowest is the financial perspective. This is reasonable, because in reality, internal business processes (especially the size of the waiting time, and service performance standards) is quite good, still not only in size to accommodate the patient (patients were referred to high level). The low performance is because the financial perspective imbalance between growth in income to the level of expenditure.

Keyword : performance, *Balanced Scorecard*, Regional General Hospital Sekarwangi of Sukabumi